

# 走過教室裡的小風暴： 特殊需求幼兒情緒與行為管理 168 招

蔡 昆瀛

## 摘要

本文從幼兒教室行為管理的角度，綜合列述特殊需求幼兒情緒與行為管理策略。全文首先提示情緒與行為管理的基本觀念和態度，其次分別就學習困難衍生的行為、對直接教學反應較差者、語言溝通困難衍生的行為、不專注、過度興奮行為、干擾性行為、情緒困擾、異常或偏差行為以及社會技能等九大類行為問題，逐條列舉教學輔導策略，共計提出 168 項技巧，期能提供第一線教師於處遇時參考運用。

**中文關鍵詞：**特殊需求幼兒、情緒與行為、行為管理、教學策略

**英文關鍵詞：**young children with special needs, emotion and behavior,  
behavioral management, teaching strategies

情緒與行為問題是教師在教育特殊需求幼兒時經常面臨的挑戰，本文從幼兒教室行為管理的角度，結合筆者個人觀點及英國教育心理學家 S. Roffey 與學校行為管理專家 T. O'Reordan 的建議（1997），綜合列舉情緒與行為管理策略，期能提供第一線教師於處遇時參考運用。全文首先說明情緒與行為管理的基本觀念和態度，其次分別就學習困難衍生的行為、對直接教學反應較差者、語言溝通困難衍生的行為、不專注、過度興奮行為、干擾性行為、情緒困擾、異常或偏差行為以及社會技能等九大類行為問題，逐條列舉教學輔導技巧，共計提出 168 項策略。

## 壹、基本觀念與態度

1. 和情緒做朋友。情緒是個體對所處世界的內在感受，是個別的、真實的，既無對或錯，也無好與壞，任何一種情緒都應當受到尊重，他人無權對其賦予價值批判。其實，我們應該感謝情緒，因為每一種情緒都有其保護個體的功能（例如：因為恐懼死亡、恐懼病痛，所以注意安全、運動健身）。正向看待情緒、正向瞭解情緒並且正向引導情緒，乃是教室行為管理的第一步。
2. 接納情緒、輔導行為。情緒本身並不是問題，問題乃存在於認知和行

- 爲，前者意指未能對情境做出適當解讀，後者係指未能以合理或有效的行爲來表達情緒。換言之，輔導的介入點乃在於引導或改變幼兒的認知和行爲，而其前提則須先傳達出對幼兒當下情緒感受的接納。
- 3. 將行爲和人分開看待（亦即對事不對人）。行爲輔導過程不宜使幼兒產生「老師不喜歡我」的自我否定心理，教師應明確傳達出不喜歡幼兒的某種行爲，而非不喜歡他這個人。
  - 4. 「一致性」是各種行爲處遇方法奏效的共通原則。不同人（如教師、父母、治療師）、不同時間及不同環境，對目標行爲的態度、策略與標準，應建立共識並維持執行的一致性。
  - 5. 幼兒行爲改變的力量源自於教師柔性與堅定的態度。
6. 有些日常行爲的學習，可能需要採取個別教學或小團體教學。
7. 實施行爲管理時，必須考量有些幼兒可能在自我中心的發展上會持續較長的期間，此時應訴諸幼兒本身的內在行爲機制，而非週遭他人需求。
8. 著重幼兒對於良好行爲的模仿，同時也兼顧幼兒自尊的維持，例如：讓他也有機會向同儕或他人展示如何表現良好行爲。
9. 避免在同一個時間要求太多的規範（應將其數目減至最低），並且當幼兒遵守規範時，適時適度地給予具體獎賞。
10. 利用實際行爲來說明和指導，避免使用抽象的語彙（如「好的」、「調皮」等）。
11. 評量幼兒是否瞭解教室裡常用或基本的語彙，並依評量結果進行這方面的教學。

## 貳、學習困難衍生的行為管理

- 1. 依據幼兒整體發展與能力，重新調整對幼兒的期望，並改採不同的教學策略。
- 2. 不若一般幼兒可以從偶發中來學習，這類幼兒通常需要更直接、更結構性的教學。
- 3. 其行爲指導的基本要領與一般性原則並無不同，但是需要更多的重複指導、練習和增強。
- 4. 指導時應提供實例和具體教材。
- 5. 有些日常行爲的學習，可能需以工作分析法從小步驟來指導。

## 參、對直接教學反應較差的幼兒

- 1. 教學儘可能針對幼兒已經正在從事的和有興趣的。
- 2. 在直接教學之後，安排一項幼兒可以自由選擇的活動。
- 3. 必要時，縮短直接教學的時間，使幼兒可以有成功的經驗。
- 4. 藉由即時提示（prompting）來引起學習動機並提高成功機會，例如：告訴該幼兒接下來班上要進行的活動，讓他可以有所準備。
- 5. 教學時間宜儘量短，而且內容簡單。

易學。

6. 利用手勢動作配合口語，說明接續將會發生或即將進行的活動。
7. 進行個別教學或輔導時，應將距離移近、身體姿勢降低（如蹲著或坐著），並且和幼兒有直接的眼神接觸。
8. 請幼兒用自己的話說出接下來所要做的，以確定他（或他們）已經瞭解。
9. 利用個別叫喚幼兒姓名來喚回其注意力。
10. 對於幼兒的努力與成果，可以給予誇大的特別讚賞，細微複雜的讚美有時反而較缺乏效果。
11. 把該幼兒和有良好行為的幼兒分在同一組，鼓勵他模仿那些幼兒，同時也鼓勵同組其它幼兒說出大家共同合作或一起遊戲時的正面實例或經驗。
12. 幼兒的座位或位置宜靠近教師，以便可以在幼兒分心時，隨時喚回其注意力。
13. 稱讚另外兩名幼兒的良好反應行為（尤以選擇該幼兒周圍鄰近的幼兒為稱讚對象，效果較為顯著）。
14. 清楚且堅定地再一次說明被期望的行為，必要時，由教師（或由另一名幼兒）驅使該幼兒或拉著他的手到當下的教學，並說：「來，我幫助你開始。」。
15. 如果幼兒仍不順從，教師可以堅定而微笑地再說一次：「這是我們每一個小朋友在上課時該做到的，

來，讓大家看看你正在學會好好地坐在椅子上，你已經長大了！」。

16. 轉移焦點。例如，教師可以說：「你幫老師把故事書拿好。」或「你告訴老師有哪一位小朋友乖乖坐著？」。
17. 透過身體動作或肢體語言的互動，可以有助於使幼兒開始從事某項工作。例如：透過動作模仿的遊戲或教師的手放在幼兒的手上等。
18. 如果幼兒的反應愈來愈負面，教師必須設法避免發生可能的衝突。例如：可以告訴幼兒：「老師要離開一下，會馬上回來看看大家做的怎麼樣。」
19. 如果教師回到教室後，幼兒仍未遵從，則須進一步運用針對干擾行為的處理技巧。

(13-19 為需要立即處理時的技巧！)

## 肆、語言溝通困難衍生的行為管理

1. 利用視覺管道或示範模仿，協助幼兒明白他應該做什麼或表現什麼行為。
2. 運用並鼓勵幼兒使用動作、表情和身體語言來輔助溝通。
3. 有趣的模仿遊戲有助於減少語言溝通困難的影響。
4. 對於年齡較大的幼兒，必須注意活動過程的安排。例如，實施例行性的語文教學活動時，針對教師未能給予個別指導之前的過渡時間，可

- 以安排幼兒從事非語言類的工作。
5. 鼓勵幼兒觀察和模仿其它幼兒。
  6. 教幼兒學會說或表示：「我不懂」、「我不知道該做什麼」，而且當他如此表示時，應予以接納。
  7. 鼓勵幼兒使用聲音、言語、手勢、動作、眼神等做表達性的溝通。
  8. 當幼兒嘗試進行溝通時，教師需有耐心。老師可以說出所理解到的意思，並詢問幼兒是否正確。
  9. 不太明白幼兒所說的意思時，可以請幼兒換個方式說或指出來。
  10. 不太明白幼兒所說的意思時，也可以詢問其它幼兒，因為幼兒彼此之間可能比教師更能明白該幼兒所要表達的。
  11. 鼓勵幼兒慢慢地說，而且要面對著聽話者，不要以手遮住嘴巴。
  12. 對於有構音異常的幼兒，可以透過父母來協助教師瞭解幼兒所說的話。
  13. 說故事時間宜短，而且可以利用圖畫和誇張的動作來增進幼兒的理解和注意力。
  14. 提醒幼兒注意故事內容中的角色或物件，並加上動作或信號的連結，以增進幼兒的聆聽能力。例如：每一次聽到小紅帽就拍手，聽到大野狼就學狼嚎。
  15. 對於需要使用手語的嚴重語言障礙幼兒，可以教導班上其他幼兒學會簡單手語，一方面其他幼兒會有興趣學習，另一方面也有助於該幼兒的社會性溝通與融合，同時也可增進其自尊。
  16. 如果幼兒已產生極大的挫折感，可以讓他做一些需要體力的活動，或者是他很容易就能成功完成的事，直到他已經冷靜下來為止。
- (16 為需要立即處理時的技巧！)
- ## 伍、不專注時的行為管理
- ### ◎起始階段：啟動學習發條
1. 每日課表與活動時間的安排須合理適當。
  2. 佈置一個最不容易受到干擾的學習區域，例如：選擇遠離門窗或動態活動處，利用矮櫃、書架或隔板，規劃出專心角、學習角或工作站。
  3. 對幼兒說話前，先引起他的視覺注意。每一次只提供一種刺激或訊息，並且請他用自己的話重述。
  4. 確定幼兒已備有完整的學習材料和工具，以免他在工作過程中必需經常起身或離座去拿器材。
  5. 有時可以延長幼兒正在從事的活動，有助於使其習慣於遵從指導。
  6. 如果幼兒有明顯的煩亂或不安時，宜安排其已經學會或會做的項目，而非強求他專注於一項新的學習工作。
  7. 不要給予幼兒過多的活動選擇機會（最好是二選一），而且必須確定幼兒在開始行動前，已經告訴你他的選擇結果，因為，無法做決定可能會造成幼兒遊走於各項活動

而難以專注。

#### ◎過程階段：學習過程能持續專注

8. 如果察覺全班幼兒有想要走動的共同期望，必須予以重視。
9. 假裝在幼兒的椅子上塗了特別的魔法膠水，必須靠教師念咒語或施以魔法之後，幼兒才能離開座位。
10. 學習目標必須符合幼兒的個別能力。
11. 先讓幼兒從事簡單、有把握的工作，並且給予稱讚和獎勵（如讓他有權選擇下一件工作），然後逐漸增加工作的時間和複雜度。
12. 以圖畫呈現工作的流程步驟，讓幼兒每完成一個步驟就能打個勾，並且也可以兩人一組進行，互相支持。
13. 有些幼兒可能需要按部就班地依步驟工作，教師可以告訴他第一步先做什麼、下一步做什麼等操作順序。可以先從日常活動開始指導工作的順序，例如穿衣服的順序、每天主要作息的順序等。

#### ◎完成階段：專注完成工作

14. 確定幼兒知道何謂該項工作的完成。如果由於教師和幼兒對於完成有不同的認知，而使得幼兒一再地被喚回補足，將會使其產生挫折感。
15. 讓幼兒扮演老師，用特別的色筆在自己的成品上畫一個笑臉。
16. 設計幼兒的個人挑戰紀錄，讓幼兒

清楚知道本次工作所要挑戰的目標，並且在其破紀錄時給予獎勵（例如頒發獎牌或證書）。

17. 利用長條圖、圖表等視覺性方式來記載幼兒的成功紀錄。
18. 只須著重工作的完成與專注行為，不須要求正確、完美或時間長短。
19. 利用定時器協助幼兒自我監控。對於時間概念尚未成熟的幼兒，可以使用視覺媒材來輔助。
20. 對本身的能力與困難缺乏積極態度的幼兒，可以利用「我可以」的本子來強調幼兒的成功紀錄。
21. 對於活動量較高的幼兒，可以結構性地給予緩衝機會。
22. 協調家長在家配合訓練幼兒工作的完成行為。例如：用餐時須等待其他人都用完餐後才可以離席。
23. 詢問家長有關幼兒飲食中是否可能含有易增加活動量的成分。
24. (1)問幼兒是否知道現在應該做什麼事？(2)問幼兒是否知道該怎麼做？(3)問幼兒知不知道第一件事該做什麼？(4)請幼兒做給你看。(1)(5)如果幼兒不知道該做什麼或該怎麼做時，請其他幼兒做給他看，然後請他模仿做。(6)對於幼兒的努力與成果都加以稱讚。  
**(24 為需要立即處理時的技巧！)**

#### ◎衝動行為

25. 著重一個事實：幼兒具有做正向選擇的能力。例如，告訴幼兒：「我

看到你今天已經選擇把圖畫完成了，而且和小偉一起搭城堡，還把點心吃完了！」

26. 當幼兒出現衝動行為時，可以提醒他：「我看到你選擇不去想想可能的後果囉，把小芳的蠟筆弄斷了會怎麼樣?!」或者問他：「你想想現在會發生什麼事？」，如果他回以「不要說」或其他類似反應，教師可以進一步說：「小芳以後就不坐你旁邊、不和你做朋友了。」
27. 上述方法係在協助幼兒發展衝動和行動之間的「思考裂縫」（thinking gap），當幼兒年齡漸長，可以鼓勵其了解自己在某些情境下的感覺，以及這些感覺如何導致某些行動。

## 陸、過度興奮時的行為管理

1. 抱著或握著幼兒的雙手，同時靜靜地對他說話以使他冷靜下來。
2. 示範並鼓勵幼兒模仿做深呼吸的動作。
3. 如果同時有多位幼兒需要安撫，教師可以帶領大家玩「小獅子睡著了」的遊戲：要每一位幼兒都躺在地板上當成睡著的小獅子，老師則扮演獅子媽媽的裁判角色，被獅子媽媽發現有亂動的小獅子就得淘汰出局，出局的幼兒必須保持安靜並協助觀察找出其它的亂動者。
4. 靜謐舒緩的音樂、具有放鬆效果的錄音帶或技巧，亦有助於使過度興奮的班級冷靜下來。

5. 讓幼兒在教室一角抱著一個舒服的抱枕。
6. 如果幼兒持續反覆不定地無法靜下來，應從父母處瞭解幼兒前一天是否有適當的睡眠量，如果不適當則須指導父母協助改善。

## 柒、干擾性行為的管理

### ◎增進幼兒的正向注意力

1. 「抓住幼兒行為表現良好的時刻」。每當幼兒表現教師所期望的良好行為時，即時給予正增強，增強的方式包括回以微笑、豎起大拇指、拍拍背、個別的口頭稱讚與肯定、公開讚賞、貼紙、蓋手印、胸章、獎狀等；對於特殊需求幼兒，通常需要併用多種增強方式。
2. 當幼兒耐心地等候教師時，可以在其等待過程，藉由正面的言語來維持幼兒的注意力。例如，教師可以提醒他：「老師馬上過來了。」
3. 對於需要更多增強的幼兒，可以使用「星星圖」（star chart）的方法。先確定所要處理的問題行為與替代行為（例如：要求幼兒以舉手來替代大聲喊叫），在紙上畫一隻撐開的大手掌，每一根手指分別代表一天（星期一至星期五），每一次幼兒表現替代行為時，即可在代表當天的手指上貼上一顆小星星，每累積五顆小星星可換取一顆大星星，累積五顆大星星則可獲得更進一步的獎勵（如公開表揚的獎狀、

獎品或其他由教師或父母給予的實質獎賞等）。此種星星圖可以提醒幼兒應該表現什麼行為，同時也讓他知道自己的進步情形。

### ◎逐漸給予幼兒最少的注意

4. 方法 A：(1)當幼兒大致表現目標行為時立即給予稱讚。(2)可以對幼兒說：「好奇怪！大聲喊叫或吵鬧的小朋友我都聽不到他在說什麼？可是，先舉手並等我請他說話的小朋友，我都聽的很清楚他說的喔！」(3)給予最少的眼神接觸。(4)利用「馬上回來」的策略，例如對幼兒說：「老師等一下馬上回來，而且要看看你做得如何喔！」(5)如果幼兒已表現出目標行為，教師立即給予眼神接觸和稱讚。
5. 方法 B：(1)以堅定而冷靜的聲音和語氣對幼兒說：「我不會對你大聲吼叫，但是我希望你……」。(2)走近幼兒輕聲地對他說話，比在教室或團體中大聲說來得有效。(3)儘可能簡短而安靜地和幼兒談其個人問題。(4)保持溫和的表情。(5)如果幼兒問「為什麼？」之類的問題可能變成另一種延長注意的方式時，教師應避免花太長的時間來回答或對話。(6)教師冷靜地對所有幼兒（包括行為良好者）重複說明教師的期望，直到該幼兒顯現出改變行為的徵兆時，大家對他初始乍現的遵守規範行為立即給予鼓勵。(7)如果幼兒仍持續不當的行為，則需要採取更明顯直接的處理方式。
6. 方法 C：(1)運用隱含不順從行為之後果的順從行為的後果，例如：「當你把玩具收拾好之後，你就可以和大家一起出去玩。」（意味如果不收拾好就無法出去玩）。(2)如果幼兒對上述的後果不在意，則必須讓他明白其行為的後果，例如：如果幼兒選擇在美勞課不做美勞作業，就必須讓他知道他同時也選擇了在遊戲時間來做美勞作業。(3)幼兒園所需建立行為管理的支持系統，例如：班級教師無法處理時，可以轉介主任或園長。
7. 數數法。例如：「我數到三之前你要做好……1……2……」，數的速度宜放慢，或者亦可以使用其他異曲同工的方式，如「我睜開眼睛之前」、「我唱完一首歌之前」等。
8. 矛盾教學法（paradoxical instruction）。例如告訴幼兒：「如果你想尖叫，那麼就尖叫，可是你將得不到你想要的東西。」同時，也讓他可以從事另一件符合其自然反抗傾向的事，以使他跳脫此種掙扎。此種方法亦能讓幼兒明白其無法操控大人。不過，此方法必須在周圍其他幼兒不會過度干擾的條件下才會見效，而且必須讓在場其他大人瞭解如此做的目的，以免誤解。
9. 教導全班幼兒：每當某幼兒的行為可能增強其他幼兒的注意時，大家把眼睛往下看。

10. 教師可以為自己準備以文字或符號標明「小字，現在不可以」的標籤或徽章，每當幼兒（小字）意圖干擾教師時，教師只須貼上這張標籤或徽章，不給予他眼神接觸或任何的注意。幼兒會因此慢慢學到：他無法要求教師的注意，只有當他有適當表現時，才會獲得注意。

(7-10 為需要立即處理時的技巧！)

## 捌、情緒困擾幼兒的行為管理

### ◎親師合作

1. 與家長晤談幼兒的情緒需求和滿足需求的可能方法，以及誰可以提供協助與支持；晤談過程切忌出現責難家長的情形，即使懷疑可能有虐待或不當教養的家庭問題。
2. 對於親子關係或家庭教育感到困難的父母，其可能亟需幼兒教育或家庭諮商輔導的協助。此時，教師可以提供相關資訊，惟若能由父母自己做出尋求和接受協助的決定將更為理想。
3. 若屬重大家庭變故（如離婚、家人亡故），可以請幼兒成長過程中的重要人物（significant people）和幼兒晤談。若對幼兒隱瞞生命中的重要事件，其後續影響將更為嚴重。
4. 父母離異時的處理原則：讓大人知道，若使幼兒成為兩人之間的拉扯，對幼兒的可能傷害將有多嚴重。理想上，除非父母將幼兒當成雙方爭戰中的人質或有其他不利

幼兒安全與發展的因素，否則宜讓幼兒與父母雙方都維持聯繫，並且未與幼兒同居的一方，應只就自己有能力信守與做到的部份，才對幼兒做出承諾。

5. 當幼兒面臨重要親人亡故時，輔導的要領包括：(1)與幼兒分享經驗；(2)協助幼兒抒發情感；(3)協助幼兒面對罪惡感；(4)讓幼兒有機會對失去的親人表達心意；(5)與幼兒一起回憶和討論死亡；(6)無須刻意避免討論或當作沒發生過，不宜強迫幼兒勇敢堅強，勿對死亡做不正確的解釋，不宜禁止幼兒重述回憶。

### ◎師生合作

6. 讓幼兒在感到安全感下，有抒發情緒的機會。例如：他可以信賴的大人、遊戲的情境時、或利用畫畫、玩偶等方式。
7. 運用「紅綠燈」（traffic lights）的情緒管理方法：可以教導幼兒以紅綠燈系統來讓教師知道他需要情緒上的協助－綠燈表示「我覺得OK」，黃燈表示「我需要一些幫助」，紅燈則表示「我覺得很困擾，請馬上幫助我」。這種方法也可以讓幼兒開始學習自我控制。教師從幼兒歷次尋求協助的紀錄中，亦可發現其情緒問題的可能前因。
8. 利用與幼兒處境相關的兒童繪本或故書書，來順勢引導幼兒的情緒與認知（可採個別或團體方式進行）。

9. 教導幼兒「情緒的語言」。許多幼兒會混淆悲傷和生氣的感覺，如果能教其學會以言語來表達感受，將有助於減少透過拳腳動作來表達的需要。
10. 無須否定幼兒所面臨的困擾，但是鼓勵幼兒察覺正面的情緒，例如：當……我覺得很快樂。
11. 紿予幼兒一個不變、一致、正向、支持的環境，讓他可以從中重新肯定自己的價值。
12. 對幼兒展現溫暖，例如：給予微笑、擁抱、握著手、拍拍肩或其他肢體語言（視幼兒的接受度與情境而定）。
13. 雖然有些幼兒需要被公開讚賞，但是遭受情緒創傷的幼兒卻難以接受如此方式，因為這種對待方式可能不符合其對自我的概念。對於此類幼兒，私下、明確且真實的個別稱讚會較為適宜，可以就其學習表現、作品或行為給予讚賞。
14. 在幼兒也能聽到時，向其他人說出對幼兒的正面評價；並且鼓勵父母也如此做。
15. 年齡小的幼兒很難相信要他離開的人仍然還喜歡他，而處於情緒困擾的幼兒由於自尊心較低，可能會更脆弱，並且需要再確定他是被喜歡、被重視的（尤其當他受到責難時）。處理原則是：強調不被接受的「行為」，同時也說一些關於「幼兒本人」的正面的話。
16. 幼兒通常注意到對方說話時的情

緒訊息（如音量、語調、口氣），而較不注意說話的內容。在和情緒困擾的幼兒說話時，教師尤其需有如此認知，並且注意自己說話時的非言語訊息。

17. 持續對幼兒抱持清楚而一致的行為期望，藉以增強幼兒的安全感。

### ◎尖叫或哭泣時

18. 認同幼兒的悲傷或煩惱 – 拿捏幼兒最少抗拒的界線，並且不要試圖改變他的行為，例如，可以對幼兒說：「我知道你真的很難過，哭一哭很好。」或「非常生氣的人才會像這樣尖叫，你一定是很生氣。」
19. 把幼兒帶到人較少的地方（如園長室或有教學助理在的處室），告訴他：「當你感覺比較好，並且想回來參加班上活動時，讓我知道。」
20. 當幼兒再回到班上後，可以和他談他有興趣做的事，或者以肢體語言安撫他，例如問他：「抱一抱會感覺比較好？」
21. 如果幼兒回以拒絕，教師可以說：「好，等一下如果想要老師抱抱，可以來拉拉我的手讓我知道。」

(18-21 為需要立即處理時的技巧！)

### ◎分離焦慮時

22. 如果幼兒很黏父母，可以給他一件物品由他幫忙看管（如玩具熊、手帕），對他說：「幫爸爸看好東西，等到爸爸回來喔！」當幼兒看管的時間已經夠長，教師需要找一個地方擺放該物品。

23. 可以建議父母親向幼兒保證父母不會有事，例如，爸爸告訴幼兒：「爸爸好期待下午去動物園！」  
(22—23 為需要立即處理時的技巧！)

### ◎破壞性行為時

24. 破壞自己的工作時 - 此種舉動顯示幼兒的自尊很低（亦即看不起自己），此時教師的看法可能對他不具有太大的作用，教師宜說：「我很遺憾你對自己的作品有那種感覺。」或者說：「或許今天不是做這一件事的好時間，你可以明天再做，也許明天你不會對自己感到這麼不高興了。」然後，讓幼兒做練習性的活動或能安撫他的事，並且使他可以從中獲得成就感。
25. 不斷擦掉時 - 告訴幼兒現在不可以使用橡皮擦，因為快要磨光了；建議他每次有三小張的紙可以畫，然後從三張中選出最好的；讓他知道畫錯並沒有關係，每一個人都會畫錯，包括老師也會。
26. 破壞其他幼兒的工作時 - 此種舉動可能顯示幼兒漫無焦點的生氣；首先，先關注工作受到破壞的幼兒，並且把破壞他人工作的幼兒安置到教室的另一邊；可以給該幼兒一大團紙黏土，讓他用來塑出令他生氣的東西，然後可以對它任意扭捏、壓扁或重塑（其它如撕紙也是發洩氣憤的方法），他也可以用黏土來塑出對工作受破壞幼兒的歉意；利用遊戲時間和該幼兒談他

的衝動和破壞行為，以幫助幼兒試著了解自己的感覺，並使教師理解其行為的意涵。

(24—26 為需要立即處理時的技巧！)

### ◎攻擊其他幼兒時

27. 清楚地讓幼兒知道，攻擊行為是不容許在幼兒園所發生的。
28. 詢問出現攻擊行為的幼兒，如何讓受攻擊幼兒的感覺變得比較好。
29. 不要問幼兒何以出現如此的攻擊行為，因為他不會懂得如何回答這種問題，而且可能教師聽到的是幼兒編造的理由。
30. 較有用的問法是：「剛才你動手的時候，是在想什麼？」但是，應當在幼兒情緒不再激動時才問。
31. 使用「隔離」策略：失去自我控制的幼兒可能需要一處可以平息復原的空間，教師不妨選擇不易分心又不易引起他人注意的角落做為「隔離角」，讓出現攻擊行為的幼兒到隔離角待到情緒平復為止。隔離角的用意是讓幼兒重新調整回自我控制，其實施程序有下列要點：  
a. 誰到隔離角和何時可以離開隔離角，都係由教師決定；  
b. 要求幼兒坐在隔離角內，並且當自認為可以回到團體時，給教師一個清楚的訊號（如舉手、雙手交叉貼放胸前等）；  
c. 當幼兒需要隔離時，讓其可以自己做決定。
32. 和幼兒晤談，以了解當某件事開始引起他的煩躁或氣憤時，他是否

能察覺得到？協助幼兒認識情緒感受的生理面，如生氣過程的心跳變快、呼吸急促、不知道接下來該做什麼等。

33. 和幼兒討論生氣時可取代攻擊行為的方法，如：去喝杯水、去找老師、把雙手放到口袋裡數到十等。

(27—33 為需要立即處理時的技巧！)

### ◎跑離開時

34. 幼兒的「安全」是最高處理原則。
35. 對於經常跑離教室或團體的幼兒，初始可以提供他跑離後可以去的安全目的地，例如：拿便條紙去給園長。
36. 確定幼兒跑離教室後，無跑出幼兒園所之虞。
37. 找出原因：跑離開對幼兒具有什麼意義？他是在逃避什麼？或是什麼吸引他跑開？他跑開的動機因素是什麼？
38. 可以請幼兒畫我的家和我的幼稚園，然後和他討論畫的內容，如：家裡有誰？誰不見了？畫的是快樂的一天或不快樂的一天？為什麼快樂或不快樂呢？

(34—38 為需要立即處理時的技巧！)

## 玖、異常或偏差行為的管理

### ◎自閉症幼兒

- 維持日常作息及教學和活動的規律性。
- 對於活動或日常規律的改變應清楚預告，以減少幼兒的情緒壓力。

- 對於改變預做計畫：一次宜只有一項改變，並且俟新的規律已穩固後，再加入進一步的改變。
- 遊戲或工作時，鼓勵其他幼兒出現在自閉兒的周遭，但是不見得需要一起從事遊戲或活動。
- 提升幼兒技能發展時，應以幼兒自己的興趣為基礎。

### ◎選擇性不語的幼兒

- 鼓勵幼兒藉由非口語的方式來溝通，例如：非口語的遊戲。
- 利用小團體式的布偶遊戲。
- 安排幼兒會和他交談的家人來班上陪讀，以消除家庭和園所之間的障礙；通常兄弟姊妹是比父母更為合適的人選，因為父母有時反而會給幼兒製造更大的說話壓力。

### ◎遭受性侵害的幼兒

- 當教師察覺幼兒在遊戲、言語或同儕互動時，顯示超乎其年齡應有的性知識時，應加以注意並有系統地蒐集相關資料，以提供處理時的參考。
- 切勿驟下遭受性虐待的斷言，但是必須抱持不排除其可能性的開放態度。
- 加害者可能係幼兒曾接觸過的任何人（包括其兄姊），而且幼兒不見得是受到直接的性侵害，也有可能是目睹不當的性行為、色情影片或產品。
- 受到性侵害的幼兒其情緒可能處於輕浮而易變的狀態。

13. 幼托園所應備有明確的性侵害事件處理政策，並應有一名教職員專責此類事件的處理。
14. 需要時可以洽請教育或兒福相關單位提供建議或協助處理。

## 拾、社會技能的個別指導

1. 「抓住幼兒友善的時刻」，對該友善行為特別加以肯定，並且將行為發生的情境與幼兒的正向感受相互連結。
2. 將可獲正面肯定的個別行為做結構化的情境安排。
3. 鼓勵幼兒表現予人友善的印象，例如：面帶微笑和善意的眼神。
4. 提供幼兒「日行一善」的機會，例如：借玩具給其他幼兒、幫忙收文具等。
5. 增進幼兒意識到他人的存在，並且表現出對他人的興趣和關心，尤其特殊需求幼兒更需要這方面的引導。例如，教師可以對幼兒說：「我今天看到小芳來上學了，你可以去找她，問她前兩天為什麼沒有來？」
6. 教幼兒學會問：「這遊戲是誰在玩的？」或「我可以玩嗎？」，同時也必須教導其他幼兒對於這一類的問題每次都要回答「可以」（即便有其他附帶條件時）。
7. 教導幼兒學會輪流和分享。可以從兩人成對的指導，逐步漸進到幼兒可以在團體中自行輪流和分享，乃至能類化到各種日常情境中。
8. 教導幼兒瞭解並遵守活動開始和結束的時間，例如：清楚告知幼兒打電腦的開始和結束時間，並在結束時間將近時給予提醒，或者亦可以在電腦課之後安排一項自然的緩衝活動，如點心或遊戲時間，如此可以避免幼兒因不願結束而衍生可能的衝突。
9. 需要兩名幼兒一組共同合作時，須將工作予以結構化，使幼兒清楚彼此的角色與工作內容，對於兩人的合作行為與工作成果並應給予讚賞。
10. 開放幼兒到戶外活動之前，應提醒幼兒剛剛學過的社會性技能（至少應提醒一項）。
11. 對於幼兒的認知、假設或推理應加以重視和回應。例如，當幼兒問到：「大宇會不會突然撞上你？你怎麼知道他要撞上你了？」等問題時。
12. 把「感覺」(feelings) 和「行動」(actions) 加以連結。例如，對幼兒說：「剛才玩遊戲時，你和大宇玩的很高興，我想你一定覺得很快樂，很喜歡和他一起玩。」
13. 公開肯定幼兒的優點與進步，可以提昇幼兒的自尊。
14. 以下的社會技能教學方式可供參考：例如，當幼兒想要他人正在玩的玩具時，大人先以誇張的方式表演不當的要求玩具行為（幼兒往往對此種表演感到有趣），然後解釋該行為何以不適當，並且請幼兒建

議其他可行的方式，接著由大人在幼兒的建議與指導下演示適當的行為，最後再由幼兒自己練習適當的行為方式。

**【情境 A】**：幼兒突然衝過去要加入某一進行中的遊戲，卻遭到拒絕而生氣時

15. 把幼兒的感覺放入情境背景中，並且幫助他把感覺說出來。例如：「因為小朋友不讓你一起玩，所以你覺得不高興，對不對？」
16. 問幼兒：「如果別的小朋友要加入『你的』遊戲時，他應該怎麼做？」
17. 對於年齡較大或能力較好的幼兒，可以利用畫圖來增強學習效果。例如：把圖畫紙分成四格來畫出事件的發生順序。
18. 詢問幼兒：「下一次你會怎麼做？」
19. 當下一次幼兒又到戶外遊戲時，再次提醒他適當的行為方式。

**【情境 B】**：在戶外遊戲區出現輕度攻擊行為時

20. 運用「足球卡」系統('football card' system)，亦即足球賽時犯規舉牌的方法。當幼兒被發現有口頭或肢體攻擊行為時，即給予一張黃牌，如果拿到第三張牌（紅牌）時，就必須離開遊戲區（出局），而且下一次不可以到遊戲區玩（禁賽一次）。此種方法必須由教師擔任裁判，而且執法必須嚴格。
21. 如果幼兒因不當行為而被懲以不得到戶外遊戲時，可以採用逐漸增

加回復遊戲時間的方法，讓他有機會贏回遊戲權；但是最好採最後五分鐘加入、最後十分鐘加入的方式實施，以便他有較大的成功表現機會。而且在其重返遊戲場時，全班立刻對他公開表示認同，將有助於其他幼兒對他的接納。

22. 某些幼兒可能需要教師協助提供發洩體能的管道，一味控制幼兒而不讓其有宣洩的出口，可能會造成更進一步的問題。

(15-22 為需要立即處理時的技巧！)

(本文作者現職為臺北市立師範學院特殊教育學系助理教授)

#### 參考書目：

Roffey, S. & O'Reirdan, T. (1997). Infant classroom behaviour - Needs, perspectives and strategies. London: David Fulton.